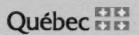


BILAN DES RÉALISATIONS 2008 · 2011

DIRECTION RÉGIONALE D'EMPLOI-QUÉBEC DE L'ÎLE-DE-MONTRÉAL





REDACTION

Évelyne Bishisha Bashala

Coordonnatrice des plans d'action régional et locaux Direction de la planification et de l'information sur le marché du travail

COLLABORATION

Philippe Sauvé

Agent de recherche Direction de la planification et de l'information sur le marché du travail

POUR LA PRODUCTION DE DONNÉES

Serge Lafrance

Agent de recherche Direction du budget et de l'information de gestion Différentes unités administratives de la Direction régionale de l'Île-de-Montréal

MISE EN PAGE

Claudia Fernandez

Agente de secrétariat Direction de la planification et de l'information sur le marché du travail

POUR TOUT RENSEIGNEMENT CONCERNANT LE DOCUMENT:

Direction de la planification et de l'information sur le marché du travail Direction régionale de l'Île-de-Montréal - Emploi-Québec

276, rue Saint-Jacques, mezzanine Montréal (Québec) H2Y 1N3

Téléphone: 514 725-5221, poste 248

Télécopieur: 514 864-6827

Courriel: evelynebishisha.bashala@mess.gouv.qc.ca

Dans ce document, le masculin désigne généralement autant les femmes que les hommes et est utilisé dans le seul but d'alléger le texte.



TABLE DES MATIÈRES

28 Annexe 2 - Les membres

ma	ssage du president du Conseil régional des partenaires du rché du travail et de la directrice régionale d'Emploi-Québec
	te liminaire
7.	Le cadre organisationnel
1.1.	La mission
1.2.	Les services
1.3.	L'environnement partenarial
1.4.	La Direction régionale d'Emploi-Québec de l'Île-de-Montréal
2.	Un bref survol de l'évolution récente du marché du travail montréalais
3.	Les résultats au regard des enjeux et des orientations
3.1.	ENJEU 1: L'évolution de l'offre et de la prestation de service d'emploi-québec en fonction des nouvelles réalités des clientes et des clients et de l'évolution prévue du marché du travail, en concertation avec les partenaires visés
3.2.	ENJEU 2: l'intégration et le maintien en emploi des personnes faisant partie des minorités visibles et de celles issues de l'immigration, particulièrement celles issues de l'immigration récente (cinq dernières années)
3.3.	ENJEU 3: les effets du vieillissement de la main-d'œuvre sur la gestion des ressources humaines
3.4.	ENJEU 4: le développement de la main-d'œuvre et ses effets sur la productivité
4.	Les ressources
4.1.	Les ressources financières
4.2.	Les ressources humaines
Con	clusion
Ann	exe 1 - L'organigramme
	No. 1. 1.1. 1.2. 1.3. 1.4. 2. 3. 3.1. 3.2. 3.3. 3.4. 4. 4.1. 4.2. Con



MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL RÉGIONAL DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL ET DE LA DIRECTRICE RÉGIONALE D'EMPLOI-QUEBEC

Nous avons le plaisir de vous présenter Nous avons pu soutenir nos clientèles. le bilan de nos réalisations. Ce bilan dresse le portrait du travail accompli au cours du cycle triennal 2008-2011 et nous permet de déterminer les défis qu'il nous reste à relever.

Ces deux dernières années ont été marquées par une récession économique qui a touché l'île de Montréal de facon du Québec. Les nombreuses pertes d'emploi subies ont exercé une pression considérable sur la demande de nos services. Elles ont singulièrement affecté les travailleuses et travailleurs les plus vulnérables, soit les personnes immigrantes, particulièrement les personnes En terminant, nous profitons de cette nouvellement arrivées, les jeunes de moins de 24 ans, les personnes employées par des entreprises de production de biens et les personnes faiblement scolarisées.

Dans un contexte où la réintégration rapide du marché du travail n'était pas chose facile, il a fallu adapter nos services en fonction des besoins d'une nouvelle clientèle. On a alors assisté à une augmentation considérable du nombre de prestataires de l'assurance-emploi et de prestataires de l'aide sociale.

notamment grâce aux stratégies gouvernementales, le Pacte pour l'emploi et le Pacte pour l'emploi Plus¹, mises en œuvre pour répondre à ces nouveaux besoins.

Par ailleurs, nous avons amorcé des travaux visant une réorganisation territoriale afin d'assurer la convergence plus importante que les autres régions des services de solidarité sociale et d'emploi. Ainsi, nous avons revu nos processus de façon à assurer la continuité de l'offre de service aux clientèles de la région. Ces travaux sont en cours et seront finalisés sous peu.

> occasion pour remercier notre personnel qui n'a pas ménagé ses efforts pour remplir efficacement les mandats qui lui sont dévolus. Nous tenons aussi à souligner que plusieurs des résultats atteints résultent d'une étroite collaboration avec nos partenaires et, à cet égard, nous leur témoignons notre reconnaissance

Président Conseil régional des partenaires du marché du travail de Montréal

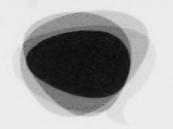
Directrice Emploi-Québec de l'Île-de-Montréal



est influencé par ses composantes démographiques, économiques et sociales. Dans un environnement en évolution, la dynamique de l'offre et de la demande de main-d'œuvre se transforme rapidement et nécessite une révision des priorités stratégiques. Emploi-Québec mène ses actions selon un cycle triennal de planification.

Le cycle 2008-2011 arrivera à son terme à la fin de mars 2011. Le Conseil régional des partenaires du marché du travail et Emploi-Québec entendent mener une consultation auprès de leurs partenaires afin de mettre à jour les enjeux du marché du travail montréalais qui auront une incidence sur la prochaine planification stratégique, celle de 2011-2014. Cet exercice de consultation s'appuiera sur une analyse des données socioéconomiques et démographiques, une analyse des besoins des différentes clientèles de la région et de la demande de main-d'œuvre ainsi que sur une analyse des perspectives et des tendances du marché du travail.

Le marché du travail d'une région Avant d'élaborer d'une nouvelle planification stratégique, il fallait rendre compte des réalisations au regard des orientations et des cibles établies dans les plans d'action régionaux. La reddition de comptes peut être considérée comme un processus permettant à une organisation de faire état des résultats obtenus par rapport à l'accomplissement de sa mission et aux engagements pris à cet égard. Elle permet de faire le point sur la performance organisationnelle et fait office de levier pour déterminer quels sont les défis à relever. Elle constitue donc un volet indissociable et incontournable du processus de planification et de l'attribution des ressources. La dernière année, soit 2010-2011, du cycle actuel de planification étant encore en cours, le bilan présenté fait état des résultats de 2008 à 2011.



1.1. LA MISSION

Emploi-Québec a pour mission de contribuer à développer l'emploi et la main-d'œuvre ainsi qu'à lutter contre le chômage, l'exclusion et la pauvreté dans une perspective de développement économique et social. Emploi-Québec gère ses interventions de façon décentralisée et en concertation avec les différents partenaires du marché du travail.

Emploi-Québec considère que le travail est le meilleur moyen de réduire la pauvreté et d'assurer l'autonomie financière et l'insertion sociale des personnes aptes au travail. Par ses interventions, l'agence vise à favoriser la participation au marché du travail du plus grand nombre de Québécoises et de Québécois aptes au travail et à mobiliser les bassins de main-d'œuvre sous-représentés sur le marché du travail, à développer les compétences et à accroître la productivité de la main-d'œuvre, à améliorer les pratiques des entreprises en matière de gestion des ressources humaines et de formation.

1.2. LES SERVICES

LES SERVICES D'EMPLOI

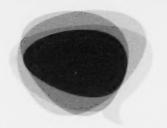
Les services publics d'emploi comprennent des services de base offerts à l'ensemble de la population, aux personnes en emploi ou à la recherche d'un emploi et aux entreprises ainsi que des services spécialisés destinés aux personnes et aux entreprises qui font face à des difficultés particulières.

LES SERVICES UNIVERSELS

Ces services sont offerts à l'ensemble de la population, aux personnes en emploi ou à la recherche d'un emploi et aux entreprises. Ils comprennent:

- B les services d'accueil;
- " l'information sur le marché du travail:
- le placement en libre-service ou assisté;
- l'évaluation de l'employabilité;
- l'information sur les mesures et les services d'emploi;
- les services liés à la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, notamment le soutien technique;
- les services entourant l'application de la Loi sur la qualification et la formation professionnelle de la main-d'œuvre, soit l'inscription dans le Registre des compétences des qualifications reconnues par une norme professionnelle;
- le Programme d'apprentissage en milieu de travail;
- le reclassement en cas de licenciement collectif.

Plus précisément, la direction régionale met à la disposition des clientèles 28 salles multiservices dans les centres locaux d'emploi et au Centre emploi-carrière de la Grande Bibliothèque. On peut y consulter de la documentation et des analyses sur le marché du travail produites par la direction régionale et portant, entre autres, sur les perspectives professionnelles, les compétences recherchées par les employeurs, l'évolution de l'emploi dans les divers secteurs d'activité économique, les conditions d'embauche dans la région et dans l'ensemble du Québec.



LES SERVICES SPECIALISES OFFERTS AUX REDSONNES

Des services sont offerts aux personnes qui cherchent un emploi, plus particulièrement à celles qui présentent un risque élevé de chômage de longue durée, et aux personnes dont l'emploi est menacé ou qui sont en situation de sous-emploi. Globalement, environ 70000 personnes bénéficient annuellement des mesures offertes sur le territoire de l'Île-de-Montréal². En mars 2010, leur nombre s'élevait à 81428 et environ 45% d'entre elles étaient des personnes immigrantes³.

Selon les cas, les mesures actives d'emploi s'articulent autour de la préparation à l'emploi, de l'insertion professionnelle et du maintien en emploi, de la stabilisation et de la création d'emplois. La pertinence de participer à une mesure est établie préalablement dans le contexte d'un parcours individualisé vers l'insertion professionnelle, la formation et l'emploi. Les services offerts sont les suivants :

l'évaluation de la situation d'emploi;

- le parcours individualisé vers l'insertion professionnelle, la formation et l'emploi: entrevues d'aide à l'emploi, développement de l'employabilité, suivis, participation à des services d'aide à la recherche d'emploi et d'orientation, stages d'exploration et d'observation, subventions salariales notamment pour l'intégration en emploi des personnes handicapées ou des personnes immigrantes, formation;
- l'aide financière.

Précisons que près de 45000 personnes sur l'Île de Montréal participent annuellement aux mesures de préparation à l'emploi (plus de 55000 en 2009-2010), notamment à la mesure de formation de la main-d'œuvre.

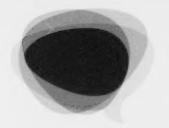
LES SERVICES SPECIALISES OFFERTS AUX ENTREPRISES

Emploi-Québec offre des services-conseils et du soutien financier aux petites et moyennes entreprises pour les aider notamment à augmenter leur productivité, à optimiser la gestion de leurs ressources humaines et à recruter du personnel qualifié et elle les informe de certaines de leurs obligations légales. La direction régionale a effectué environ 2600 interventions par année auprès de plus de 5200 entreprises au cours des trois dernières années. En 2008-2009, plus de 2700 interventions visant principalement la création d'emplois, la formation, la gestion des ressources humaines ainsi que la tenue de séminaires ont été menées.

LES AUTRES MOYENS D'INTERVENTION DES SERVICES D'EMPLOI

Emploi-Québec intervient dans divers secteurs d'activité économique et contribue à y déterminer les besoins particuliers en matière de main-d'œuvre, de gestion des ressources humaines, d'organisation du travail et de formation de la main-d'œuvre. Son intervention sur le plan sectoriel vise à promouvoir la formation continue dans les entreprises, à élaborer des mesures de stabilisation de l'emploi et à favoriser l'intégration au marché du travail des groupes défavorisés sur le plan de l'emploi.

Cette proportion est fournie à titre indicatif, puisque les données disponibles ne sont pas exhaustives en ce qui concerne les personnes immigrantes participant aux mesures.



LES SERVICES DE SOLIDARITÉ SOCIALE

Les services de solidarité sociale offrent un soutien financier aux personnes et aux familles démunies ainsi qu'un accompagnement aux adultes faisant partie de la clientèle des programmes d'aide financière qui ne sont pas prêtes ou prêts à entreprendre immédiatement une démarche vers l'emploi.

LES PROGRAMMES D'AIDE FINANCIERE

Les programmes d'aide financière incluent les programmes d'assistance sociale et les programmes spécifiques. Les programmes d'assistance sociale comprennent:

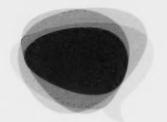
- les programmes d'aide financière de dernier recours, soit : le Programme d'aide sociale, qui vise à accorder une aide financière de dernier recours aux personnes qui ne présentent pas de contraintes sévères à l'emploi; le Programme de solidarité sociale, qui offre un soutien financier aux personnes présentant des contraintes sévères à l'emploi;
- le Programme alternative jeunesse, qui s'adresse aux jeunes de moins de 25 ans et qui leur permet de bénéficier d'un accompagnement personnalisé grâce à des actions concrètes.

Les programmes spécifiques visent les travailleuses et travailleurs âgés licenciés de l'industrie forestière, les travailleuses et travailleurs licenciés collectivement dans les régions ressources, les travailleuses et travailleurs licenciés collectivement hors des régions ressources des secteurs du textile et du vêtement, les mineures enceintes, etc.

LES SERVICES D'ACCOMPAGNIMINT

Les programmes d'aide et d'accompagnement social (Devenir, Interagir et Réussir) sont destinés aux adultes prestataires d'une aide financière de dernier recours qui ne sont pas prêtes ou prêts à entreprendre immédiatement une démarche vers l'emploi. Il facilite leur transition vers des services spécialisés ou vers d'autres mesures ou services.

La stratégie Ma place au soleil vise à soutenir les jeunes chefs de famille monoparentale prestataires de l'aide sociale afin de les aider à sortir de la pauvreté et à se libérer de la dépendance vis-à-vis de l'assistance publique. En partenariat avec les établissements scolaires, des services leur sont offerts pour les soutenir dans leur démarche vers l'autonomie en leur permettant d'acquérir une formation générale qui améliore leur niveau de formation, et, d'obtenir un diplôme de formation professionnelle ou technique, ce qui favorise leur intégration durable au marché du travail.



1.3. L'ENVIRONNEMENT PARTENARIAL

La mission d'Emploi-Québec fait état d'une responsabilité partagée par l'ensemble de la collectivité et son accomplissement s'inscrit dans une approche partenariale. Parmi nos partenaires, mentionnons:

- le Conseil régional des partenaires du marché du travail de Montréal;
- les ressources externes en développement de l'employabilité et le Forum régional des ressources externes spécialisées en développement de l'employabilité;
- les centres locaux de développement (ou corporations de développement économique et communautaire);
- Éducation Montréal et les établissements d'enseignement des réseaux de l'éducation:
- la Table métropolitaine des partenaires du marché du travail et la Commission métropolitaine de Montréal;
- les comités sectoriels de main-d'œuvre et les comités consultatifs agissant auprès des groupes qui font face à des obstacles à l'emploi;
- la Conférence régionale des élus de Montréal et la Conférence administrative régionale;
- la Ville de Montréal et les autres municipalités de l'île de Montréal;
- les ministères et organismes gouvernementaux du Québec et du Canada.

Plus particulièrement, la direction régionale conclut annuellement plus de 260 ententes de service avec des ressources externes spécialisées en développement de l'employabilité. Plus de 60 millions de dollars sont consacrés au financement de ces ententes.



1.4. LA DIRECTION RÉGIONALE D'EMPLOI-QUÉBEC DE L'ÎLE-DE-MONTRÉAL

La direction régionale a la responsabilité de gérer les services d'emploi et de solidarité sociale sur tout le territoire de l'Île de Montréal⁴. Plus de 1300 employées et employés, répartis dans différents corps d'emploi, y travaillent. L'organisation administrative régionale⁵ compte cinq regroupements:

- vingt centres locaux d'emploi (CLE) offrant la gamme complète des services présentés précédemment:
- sept points de service offrant l'accès à une salle multiservice, à des services d'accueil et d'information, de remise et de réception de documents et de formulaires;
- deux centres de services aux entreprises (Est et Ouest);
- un centre emploi-carrière situé à la Grande Bibliothèque;
- une entité administrative dotée d'un statut particulier et fournissant des services spécialisés aux prestataires d'une aide financière de dernier recours qui présentent des contraintes sévères à l'emploi. Cette entité administrative comprend le Centre spécialisé des demandeurs d'asile, des garants défaillants et des parrainés.

Afin d'épauler les centres locaux d'emploi qui doivent remplir de nombreux mandats, il incombe à la direction régionale de donner des orientations à l'ensemble du réseau en vue de l'atteinte des cibles et des objectifs fixés par les autorités de l'agence.

Elle offre de plus un soutien en matière d'intervention, de répartition et de suivi des objectifs opérationnels et budgétaires aux intervenantes et intervenants locaux et à ceux des regroupements territoriaux. L'équipe de la direction régionale assure également la formation du personnel ainsi que le soutien normatif et opérationnel aux intervenantes et intervenants du réseau en ce qui concerne, notamment, l'application des mesures et la prestation des services offerts aux personnes et aux entreprises.

Cette équipe est aussi grandement sollicitée en vue de la production d'information sur le marché du travail et de la diffusion de cette information à l'ensemble des intervenantes et des intervenants, aussi bien ceux du réseau que ceux de l'externe.

La nouvelle entente entre le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et la Ville de Montréal, en vigueur depuis janvier 2008, a rendu nécessaire la fusion des deux unités administratives et la création de l'actuelle Direction régionale d'Emploi-Québec de l'Île-de-Montréal.



2. UN BREF SURVOL DE L'ÉVOLUTION RÉCENTE DU MARCHÉ DU TRAVAIL MONTRÉALAIS

De 1997 à 2008, les indicateurs du marché du travail montréalais ont présenté une amélioration marquée. On dénote une hausse du taux d'emploi⁶ de 25% entre 1997 et 2008, une augmentation de 6,8 points de pourcentage du taux d'activité, qui atteint 65,8% en 2008, et une baisse du taux de chômage, qui passe de 12,4% à 8,7%. L'année 2007 s'est d'ailleurs démarquée par un taux d'emploi de 71,6%, un taux d'activité de 77,1% et un taux de chômage de 7,4%.

Toutefois, le Québec n'a pas échappé à la crise économique qui a sévi à l'échelle mondiale en 2008. En effet, sa situation économique a commencé à se détériorer au dernier trimestre de 2008 et l'économie a connu une légère croissance au troisième trimestre de 2009.

Le marché du travail montréalais a été particulièrement touché par la récession. Il a affiché une perte de 37900 emplois en 2009, correspondant à une baisse de 4% par rapport à 2008. Le nombre d'emplois en 2008 était de 956200, comparativement à 918300 en 2009.

Le nombre d'emplois perdus au cours de la récession est sensiblement égal à celui observé pour la période correspondante au cours de la récession précédente (1992). Toutefois, les indicateurs du marché du travail sont beaucoup plus favorables en cette fin de recul économique qu'ils ne l'étaient au sortir de la dernière récession. En effet, si l'on compare le dernier trimestre de 2009 au deuxième trimestre de 1992:

- le taux d'activité s'élevait 65,7% en 2009 et à 60,6% en 1992;
- le taux de chômage s'élevait à 11,5% en 2009 et à 15,1% en 1992;
- le taux d'emploi s'élevait à 58,1% en 2009 et à 51,4% en 1992⁷.

Les personnes ayant été les plus touchées par les pertes d'emplois sont les personnes immigrantes, particulièrement les personnes nouvellement arrivées, les jeunes de moins de 24 ans et les personnes moins scolarisées.

Globalement, les secteurs de production de biens, comme le secteur manufacturier, ont connu des pertes d'emplois plus nombreuses que les secteurs des services.

Statistique Canada, Enquête sur la population active, Compilation spéciale de la Direction régionale d'Emploi-Québec de l'Île-de-Montréal, janvier 2010.



La Direction régionale d'Emploi-Québec de l'Île-de-Montréal (DRIM) a conduit ses actions dans un contexte de ralentissement économique et caractérisé par des défis liés au vieillissement de la population, à la compétitivité des entreprises et à la diversité ethnoculturelle.

Ces actions répondent aux enjeux du marché du travail montréalais tels que définis par le Conseil régional des partenaires du marché du travail (CRPMT) pour le cycle triennal 2008-2011 ainsi qu'aux orientations nationales d'Emploi-Québec.

CES ENJEUX SONT:

- L'évolution de l'offre et de la prestation de service d'Emploi-Québec en fonction des nouvelles réalités des clientes et des clients et de l'évolution prévue du marché du travail, en concertation avec les partenaires visés.
- 2. L'intégration et le maintien en emploi des personnes faisant partie des minorités visibles et de celles issues de l'immigration, particulièrement celles issues de l'immigration récente (cinq dernières années).
- Les effets du vieillissement de la main-d'œuvre sur la gestion des ressources humaines.
- 4. Le développement de la main-d'œuvre et ses effets sur la productivité.

LES ORIENTATIONS NATIONALES SE DÉFINISSENT COMME SUIT:

- Atténuer les effets de la récession sur les travailleuses, les travailleurs et les entreprises.
- 2. Favoriser la participation au marché du travail du plus grand nombre possible de Québécoises et de Québécois, notamment par la préparation des clientèles éloignées du marché du travail à la reprise économique.
- **3.** Contribuer à l'amélioration de la productivité et de la capacité d'adaptation des entreprises aux changements démographiques et commerciaux.
- 4. Poursuivre les actions visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale, tant par ses services de solidarité sociale que par ses services publics d'emploi.
- 5. Améliorer la prestation de service aux citoyennes et citoyens⁸.



FAITS SAILLANTS DES RÉSULTATS DE 2009 PAR RAPPORT À CEUX DE 2008

- Hausse du nombre de nouveaux participants et participantes ayant bénéficié des interventions des services publics d'emploi.
- Hausse du nombre de participantes et participants à l'assurance-emploi ayant bénéficié des interventions des services publics d'emploi.
- Hausse du nombre de participantes et participants à l'assurance-emploi occupant un emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi.
- Baisse du nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi.
- Hausse du nombre de nouveaux participants et participantes avant bénéficié des interventions des services publics d'emploi qui sont prestataires de l'aide sociale.
- Baisse du nombre de prestataires de l'aide sociale en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi.
- Hausse du nombre de nouveaux participants et participantes issus de l'immigration ayant bénéficié des interventions des services publics d'emploi.
- Hausse du nombre d'entreprises nouvellement aidées par les interventions des services publics d'emploi.
- Hausse du nombre de nouvelles ententes de qualification signées dans le cadre de l'application du Programme d'apprentissage en milieu de travail.
- Légère baisse du nombre de personnes sorties de l'aide financière de dernier recours.

3.1. ENJEU 1

L'évolution de l'offre et de la prestation de service d'emploi-québec en fonction des nouvelles réalités des clientes et des clients et de l'évolution prévue du marché du travail, en concertation avec les partenaires visés

ORIENTATION

Atténuer les effets de la récession sur les travailleuses, les travailleurs et les entreprises

AXE D'INTERVENTION

Intervenir de façon proactive auprès des travailleuses et des travailleurs (personnes en emploi et participantes et participants à l'assurance-emploi) et des entreprises afin de réduire les effets de la récession

Pour faire face aux défis du marché du travail, le gouvernement a lancé tion durable au marché du travail. Le le Pacte pour l'emploi. Il s'agit d'une gouvernement a consacré à cette stratégie globale d'intervention visant stratégie, qui s'étale sur trois ans et à répondre aux besoins des entre- prend fin en 2011, une enveloppe de prises liés notamment à la rareté et 548 millions de dollars, à laquelle à la qualification de la main-d'œuvre s'ajoute des contributions des en-

aux personnes en vue de leur intégraet visant à offrir un soutien amélioré treprises de l'ordre de 439 millions



de dollars, totalisant ainsi près de un milliard de dollars en trois ans.

Afin d'atténuer les effets de la récession, le Pacte pour l'emploi *Plus* a été mis en œuvre en 2009. Prenant fin en 2010, il bonifie le Pacte pour l'emploi et représente des investissements additionnels de 518 millions sur deux ans

Les actions entreprises avant le début de la récession et pendant celle-ci, dans le cadre de l'application de ces deux stratégies, ont permis d'atténuer les effets de la récession sur le marché du travail. Néanmoins, la récession a eu des effets importants sur l'augmentation de la **clientèle** des services publics d'emploi.

En date de 31 mars 2010, quelque 81428 personnes avaient bénéficié des services publics d'emploi offerts sur le territoire de l'île de Montréal, comparativement à 70857 personnes en 2008 et à une moyenne de 70000 personnes par année (moyenne de 2004-2005 à 2008-2009)

La récession a particulièrement eu des effets sur la hausse du nombre de prestataires de l'assurance-emploi. Depuis 2004, on observait une baisse considérable de leur nombre, qui était passé de 54079 en 2003-2004 à 37115 en 2008-2009. Toutefois, en 2009-2010, on observe une augmentation de 41,4% du nombre de prestataires (soit 52503 prestataires) par rapport à l'année précédente.

Pour tenir compte de la hausse du nombre des prestataires de l'assurance-emploi, la DRIM a acheté, en juillet 2009, plus de 3000 places additionnelles sur les 20897 places allouées en 2008-2009 dans le contexte des ententes avec les organismes externes offrant des sessions d'information sur les mesures et services d'Emploi-Québec.

Par ailleurs, dans le souci d'améliorer l'accessibilité à nos services et de répondre adéquatement aux besoins des travailleuses, des travailleurs et des entreprises touchés par la récession, certains programmes et mesures ont été améliorés, soit les mesures de formation MFOR-entreprises (298 cours offerts en 2009-2010 en comparaison de 142 cours en 2008-2009), les projets de préparation à l'emploi PPE (4669 participantes et participants en comparaison de 4369 participantes et participants en 2008-2009), les services d'aide à l'emploi SAE (44158 participantes et participants en 2009-2010 en comparaison de 39170 participantes et participants en 2008-2009) et le Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles (PRIIME) (610 entreprises aidées en 2009-2010 en comparaison de 568 en 2008-2009).

Toutes ces interventions ont permis à un bon nombre de prestataires de l'assurance-emploi de réintégrer le marché du travail, malgré sa fragilité.

Ainsi, le nombre de participantes et de participants à l'assurance-emploi occupant un emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi a progressé de 21% en 2009-2010, touchant 12170 personnes, alors que ce nombre s'élevait à 11858 en 2008-2009.

Compte tenu de la fragilité du contexte économique, la direction régionale a misé sur une veille rigoureuse en produisant un tableau de bord mensuel ainsi qu'un bulletin trimestriel sur l'évolution du marché du travail. De plus, elle a pris part aux travaux portant sur le plan de relance de l'emploi à Montréal, dont l'aboutissement a été l'annonce. dans le discours sur le budget 2010-2011, du Plan emploi métropole, une stratégie visant à répondre à la situation économique particulière de l'île de Montréal. Les actions rattachées à ce plan font partie intégrante du Plan d'action régional 2010-2011.



À l'échelle locale, les centres locaux d'emploi (CLE) ont aussi participé à la veille régionale, notamment par la production d'états de situation visant leur territoire. Les CLE ont aussi mis en œuvre, à partir de l'été 2009, un parcours précis pour les travailleuses et travailleurs licenciés. À noter que 2065 personnes ont été dirigées vers un Comité d'aide au reclassement en 2009-2010, soit une hausse de 47% par rapport à 2008-2009 où 1400 personnes y avaient été adressées.

En outre, quelques mesures locales tenant compte des besoins et de l'augmentation de la clientèle ont été instaurées. Soulignons, par exemple, la création de la ligne «Pro-Emploi», un outil ayant servi à la promotion du programme Soutien aux entreprises à risque de ralentissement économique (SERRE). Il s'agit d'un programme financé par la Commission des partenaires du marché du travail pour aider les entreprises touchées par le ralentissement économique à utiliser la réduction du nombre d'heures de travail afin de développer les compétences de leur personnel.

QUELQUES INDICATEURS DE RÉSULTATS

Indicateurs de résultats	Cibles 2008-2009	Résultats au 31 mars 2009	Cibles 2009-2010	Résultats au 31 mars 2010	Cibles 2010-2011	Résultats au 31 mars 2011*
Nombre de nouveaux participants et participantes ayant bénéficié des interventions des services publics d'emploi	69 053	71 344	77 023	81 428	75 000	79 157
Nombre de participantes et de participants à l'assurance-emploi ayant bénéficié des interventions des services publics d'emploi	30 148	34 609	36 594	37 867	36 594	36 359
Nombre de participantes et de participants à l'assurance-emploi en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	10 779	11 632	11 858	12 170	11 858	11 696

Projection 31 mars 2011

- Hausse du nombre de nouveaux participants et participantes ayant bénéficié des interventions des services publics d'emploi.
- Hausse du nombre de participantes et de participants à l'assurance-emploi ayant bénéficié des interventions des services publics d'emploi.
- Hausse du nombre de participantes et de participants à l'assurance-emploi occupant un emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi.



ORIENTATION

Favoriser la participation au marché du travail et l'emploi du plus grand nombre possible de Québécoises et de Québécois, notamment par la préparation des clientèles éloignées du marché du travail à la reprise économique

AXE D'INTERVENTION:

Faire évoluer l'offre et la prestation de service d'Emploi-Québec en fonction des nouvelles réalités des clientes et des clients et de l'évolution prévue du marché du travail, en concertation avec les partenaires visés

La direction régionale a poursuivi ses efforts visant à actualiser et à accroître ses connaissances des réalités des clientèles cibles et du marché du travail. Ainsi, 32 portraits des territoires des CLE ont été établis et diffusés en collaboration avec l'Institut national de la recherche scientifique (INRS). Un document intitulé « Portrait et problématique du marché du travail 2009-2010 » a aussi été produit.

Ces portraits, ainsi que l'IMT (information sur le marché du travail) en ligne et l'analyse du marché du travail, ont fait l'objet de diverses présentations en 2009-2010 dans des CLE (plus de 320 participantes et participants), dans des centres de services spécialisés (131 participantes et participants), à des partenaires externes (385 participantes et participants), à des usagères et usagers de la Grande Bibliothèque (454 personnes) et à d'autres personnes (865). Plusieurs présentations portant sur le marché du travail ont aussi été faites en 2008-2009 à 266 intervenantes et intervenants externes, à 1165 chercheuses et chercheurs d'emploi, à 74 représentantes et représentants d'employeurs ainsi qu'aux membres du personnel d'Emploi-Québec. Ces présentations ont permis aux participantes et aux participants de mieux connaître et utiliser les données les plus pertinentes sur le marché du travail.

Un nouvel outil de suivi, permettant de recueillir de l'information sur les clientèles et d'assurer un traitement uniformisé des résultats des services d'Emploi-Québec rendus par les ressources externes, a été implanté en juillet 2009.

Les intervenantes et intervenants des CLE ont participé à des activités visant à favoriser la concertation entre partenaires en matière de développement de l'employabilité et à favoriser la souplesse au chapitre de l'application des mesures. Ils ont aussi accordé une attention particulière à leur participation active à divers comités de travail qui se penchent sur des problématiques propres à certaines clientèles. Ces travaux ont mené, entre autres, à la production du portrait des personnes de 45 ans ou plus à Montréal et à l'élaboration et à l'adoption du Plan d'action 2009-2010 pour la mise en œuvre de la Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées. Les CLE ont également conçu et mis en œuvre plusieurs projets adaptés à leurs clientèles, notamment les femmes, les jeunes décrocheurs et décrocheuses, les jeunes personnes marginalisées qui vivent dans la rue, les personnes éloignées du marché du travail. les familles monoparentales et les personnes handicapées.



Les efforts consentis par la direction régionale ont permis une augmentation du nombre de retours en emploi des prestataires de l'assurance-emploi, comme il a été mentionné précédemment. Cependant, considérant la précarité du marché du travail, l'insertion professionnelle des prestataires de l'aide sociale, clientèle plus éloignée du marché du travail compte tenu de leur employabilité, a constitué un défi de taille. On compte seulement 7148 retours en emploi parmi cette clientèle en 2009 alors qu'en 2008, on en comptait 7784. Ainsi, le nombre de retours en emploi pour l'ensemble des clientèles 24 672 en 2009-2010.

a légèrement baissé en 2009-2010 par rapport à l'année précédente, soit 28487 par rapport à 28905.

La conjoncture économique a aussi eu des effets sur les prestataires de l'aide sociale: la baisse de leur nombre observée depuis 2001 a pris fin en mars 2008. La hausse a aussi contribué à un fort achalandage des services publics d'emploi. En 2009-2010, 27598 nouveaux participants et participantes aux programmes d'assistance sociale ont bénéficié des interventions des services publics d'emploi comparativement à

QUELQUES INDICATEURS DE RÉSULTATS

indicateurs de résultats	Cibles 2008-2009	Résultats au 31 mars 2009	Cibles 2009-2010	Résultats au 31 mars 2010	Cibles 2010-2011	Résultats au 31 mars 2011*
Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	31 667	28 905	32 780	28 487	32 780	32 105
Nombre de nouveaux participants et participantes ayant bénéficié des interventions des services publics d'emploi, faisant partie de la clientèle des programmes d'assistance sociale	29 191	24 672	25 800	27 598	25 800	26 797
Nombre de personnes faisant partie de la clientèle des programmes d'assistance sociale en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	9 622	784	8 860	7 148	7 500	8 143

^{*} Projection 31 mars 2011

- Baisse du nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi.
- Hausse du nombre de nouveaux participants et participantes ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi qui font partie de la clientèle des programmes d'assistance sociale.
- Baisse du nombre de prestataires de l'aide sociale en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi.



3.2. ENJEU 2

L'intégration et le maintien en emploi des personnes faisant partie des minorités visibles et de celles issues de l'immigration, particulièrement celles issues de l'immigration récente (cinq dernières années)

ORIENTATION

Favoriser la participation au marché du travail et l'emploi du plus grand nombre possible de Québécoises et de Québécois, notamment par la préparation des clientèles éloignées du marché du travail à la reprise économique

AXE D'INTERVENTION

Intégrer et maintenir en emploi les personnes faisant partie des minorités visibles et celles issues de l'immigration, particulièrement celles issues de l'immigration récente.

En 2009-2010, la direction régionale a servi environ 35 385 personnes immigrantes (soit près de 45%) sur un total de 81428 personnes ayant participé à l'ensemble des mesures. Cette augmentation considérable, soit 20% de plus qu'en 2008-2009 (29 485 personnes immigrantes sur un total de 71344 participantes et participants), est notamment attribuable à la conjoncture économique. Notons qu'à la suite d'une intervention des services publics d'emploi, quelque 10 059 personnes immigrantes ont trouvé un emploi en 2009-2010.

Considérant que les personnes immigrantes représentent une part considérable de la clientèle et sachant que ces personnes connaissent d'importantes difficultés d'intégration au marché du travail, certaines mesures leur sont exclusivement destinées. Afin d'améliorer ses connaissances de cette clientèle et, par le fait même, ses interventions auprès de celle-ci, la direction régionale a mandaté l'INRS pour conduire une recherche socioéconomique sur les personnes immigrantes et celles issues des minorités visibles. Ces travaux ont débuté en septembre 2009 et les résultats de la recherche, incluant un portrait de l'offre de service d'Emploi-Québec à cette clientèle, ont été produits en 2010.

Dans le but d'assurer la cohérence des actions gouvernementales, la direction régionale mène ses interventions en concertation avec ses différents partenaires. Elle a signé, en janvier 2010, une entente spécifique triennale sur l'immigration avec le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC), la Conférence régionale des élus (CRE) de Montréal et le ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire. La recherche de l'INRS ainsi que certains projets liés à la reconnaissance des acquis et des compétences font partie des engagements de la direction régionale prévus par cette entente. De plus, elle participe aux travaux de différents groupes de travail avec des organismes tels que le Comité d'adaptation de la maind'œuvre - Personnes immigrantes. Compétences Montréal et CITI.

Dans le cadre de la mesure Défi Montréal, volet « mobilisation », une journée d'étude, à laquelle 215 personnes ont pris part, a été tenue en mars 2010. Cet événement avait notamment pour objectif de mobiliser différents acteurs socioéconomiques (Emploi-Québec, le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, les ressources externes, la CRE de Montréal, les employeurs et les syndicats)



en vue de favoriser les échanges et de permettre aux partenaires de se doter d'une vision commune par rapport à l'immigration. Pour son volet «projets», le personnel de la direction régionale a contribué avec le Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles aux travaux d'analyse des projets reçus.

Par ailleurs, un événement public réunissant les principaux acteurs de l'intégration en emploi des personnes immigrantes a été tenu en novembre 2010 afin de dévoiler un nouveau répertoire en ligne travailimmigrants.com. Cet outil, mis en place de concert avec le Conseil régional des partenaires du marché du travail de Montréal et le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, permet aux personnes nouvellement arrivées à la recherche d'emploi, aux personnesressources en insertion professionnelle et aux employeurs d'avoir accès à plus de 300 ressources disponibles en matière d'intégration en emploi des personnes immigrantes.

La formation constitue une composante majeure du processus d'insertion professionnelle. En 2009-2010, la direction régionale a consacré exclusivement à la clientèle immigrante (749 participantes et participants) 47 formations, représentant 29% de l'offre globale de formation MFOR-individus, pour un budget de 9,6 millions de dollars. Il s'agit d'une hausse par rapport 2008-2009 où 41 formations étaient destinées à la clientèle immigrante (656 participantes et participants), soit 30,6% de l'offre globale de formation MFOR-individus, pour un budget de 8,6 millions de dollars.

Un nouveau projet Intégration en emploi de personnes formées à l'étranger référées par un ordre professionnel (IPOP) a été lancé en décembre dernier. Il vise à leur faciliter l'obtention d'un premier emploi au Québec dans leur profession en leur offrant un soutien à la recherche d'emploi et en offrant une subvention salariale à l'employeur. Ce projet est offert par Emploi-Québec en collaboration avec le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles et les ordres professionnels. À ce jour, douze ordres professionnels ont conclu. avec Emploi-Québec et le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles. une entente qui leur permet de diriger des candidates et des candidats vers le projet IPOP. Il s'agit:

- de l'Ordre des hygiénistes dentaires du Québec.
- de l'Ordre des ingénieurs du Québec,
- de l'Ordre des technologues professionnels du Québec,
- du Barreau du Québec.
- de l'Ordre des dentistes du Québec.
- de l'Ordre des chimistes du Québec.
- de l'Ordre des agronomes du Québec.
- de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec,
- de l'Ordre des comptables agréés du Québec,
- de l'Ordre des comptables en management accrédités du Québec.
- de l'Ordre des techniciennes et techniciens dentaires du Québec.
- de l'Ordre des géologues du Québec.

À l'échelle locale, sur les quelque 200 projets menés, une soixantaine s'adressaient exclusivement à la clientèle immigrante. La réalisation de projets particuliers et l'organisation de sessions de formation et d'information sur les

programmes et services d'Emploi-Québec (PRIIME, Placement en ligne et autres) à l'intention des entreprises et des personnes sont autant d'activités exercées par les CLE.



QUELQUES INDICATEURS DE RÉSULTATS

Indicateurs de résultats	Cibles 2008-2009	Résultats au 31 mars 2009	Cibles 2009-2010	Résultats au 31 mars 2010	Cibles 2010-2011	Résultats au 31 mars 2011*
Nombre de nouveaux participants et participantes issus de l'immigration ayant bénéficié des interventions des services publics d'emploi	28 052	29 485	28 200	35 385	29 912	35 358
Nombre de personnes immigrantes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi		-	-	10 059	10 078	12 941

Projection 31 mars 2011

Hausse du nombre de nouveaux participants et participantes issus l'immigration ayant bénéficié des interventions des services publics d'emploi.

3.3. ENJEU 3

Les effets du vieillissement de la main-d'œuvre sur la gestion des ressources humaines

ORIENTATION

Contribuer à l'amélioration de la productivité et de la capacité d'adaptation des entreprises aux changements démographiques et commerciaux

AXE D'INTERVENTION

Agir sur la gestion des ressources humaines dans les entreprises dans un contexte de vieillissement de la main-d'œuvre

Les entreprises montréalaises, tout comme les entreprises des autres régions du Québec, font face à d'importants changements liés au vieillissement de sur le soutien nécessaire à l'adoption la population. Elles doivent composer avec des départs massifs à la retraite et des risques de rareté de main-d'œuvre découlant de la faible croissance de la population d'âge actif. Dans ce contexte, diverses actions ont été entreprises au cours des deux dernières années afin de sensibiliser les entreprises montréalaises à la question du vieillissement de la main-d'œuvre et à ses effets sur la disponibilité de la main-d'œuvre.

Préconisant une vision à long terme, la direction régionale a mis un accent particulier, au cours de ses interventions. de meilleures pratiques d'affaires en gestion des ressources humaines afin de permettre aux entreprises de mieux se positionner dans l'avenir.

À cet effet, elle a organisé, en collaboration avec des chambres de commerce de l'île de Montréal, plusieurs séminaires sur la gestion des ressources humaines à l'intention des entreprises: 39 séminaires en 2008-2009 (397 entreprises participantes) et 27 séminaires en 2009-2010 (369 entreprises participantes).



Entre 15% et 20% des entreprises participantes ont fait une demande aux services aux entreprises d'Emploi-Québec pour se prévaloir d'un soutien afin d'améliorer leurs pratiques en matière de gestion des ressources humaines.

Les interventions sur le plan local se traduisent par des participations à différentes tables de concertation avec des partenaires comme le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation, les corporations de développement

économique communautaire et la Ville de Montréal, par l'organisation de sessions d'information et de formation offertes aux entreprises et par la publication des bulletins et d'autres outils de communication.

Plusieurs entreprises ont bénéficié des services publics d'emploi: le nombre d'entreprises nouvellement aidées a progressé de 30% en 2009-2010 par rapport à 2008-2009, passant de 1764 à 2355.

3.4. ENJEU 4

Le développement de la main-d'œuvre et ses effets sur la productivité

ORIENTATION

Contribuer à l'amélioration de la productivité et de la capacité d'adaptation des entreprises aux changements démographiques et commerciaux

AXE D'INTERVENTION

Agir sur le développement de la main-d'œuvre en vue d'accroître la productivité des entreprises

Le développement des compétences de la main-d'œuvre ainsi qu'une saine gestion des ressources humaines sont au nombre des facteurs essentiels pour assurer la productivité des entreprises. Emploi-Québec a investi d'importantes sommes d'argent dans les mesures de formation afin de soutenir les entreprises en vue de l'amélioration de leur productivité. Le Pacte pour l'emploi et le Pacte pour l'emploi Plus ont contribué à l'atteinte de cet objectif, notamment par l'entremise des mesures de formation, par l'instauration de mécanismes de reconnaissance des compétences acquises en milieu de travail et par des subventions salariales.

En 2009-2010, le nombre d'interventions de type MFOR volet «entreprises» (336 interventions) a augmenté de façon importante (4,4%) par rapport à 2008-2009 (233 interventions). En ce qui a trait au nombre d'interventions

de type Concertation pour l'emploi, il a connu une baisse de 4,8%, passant de 835 en 2008-2009 à 797 en 2009-2010.

Pour l'année 2009-2010, l'offre de formation planifiée à temps partiel est passée à 504 cours par rapport à 142 cours en 2008-2009. Ce sont 182 cours de niveau secondaire et 322 de niveau collégial qui ont été offerts. Plusieurs entreprises ont eu recours au programme SERRE afin de former leur personnel. Il y a 295 entreprises, soit environ 4970 travailleuses et travailleurs, qui ont bénéficié de ce programme.

On constate également une augmentation importante du nombre **d'ententes de qualification** signées dans le cadre de l'application du Programme d'apprentissage en milieu de travail, soit 609 ententes en 2009-2010 et 524 ententes en 2008-2009 (une augmentation de 17%).



La direction régionale compte toujours sur une concertation soutenue avec ses partenaires pour conduire efficacement ses travaux. Elle a créé, avec certains comités sectoriels de main-d'œuvre, des mécanismes de coordination touchant

notamment la mise sur pied de tables de concertation, l'orientation des entreprises vers différents projets, les collaborations portant sur la reconnaissance des compétences et l'organisation d'événements à l'intention des employeurs.

QUELQUES INDICATEURS DE RÉSULTATS

indicateurs de résultats	Cibles 2008-2009	Résultats au 31 mars 2009	Cibles 2009-2010	Résultats au 31 mars 2010	Cibles 2010-2011	Résultats au 31 mars 2011°
Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les interventions des services publics d'emploi	1 865	1764	2 230	2 355	2 000	1 919
Nombre de nouvelles ententes de qualification	622	524	622	609	622	421

^{*} Projection 31 mars 2011

- Hausse du nombre d'entreprises nouvellement aidées par les interventions des services publics d'emploi.
- Hausse du nombre de nouvelles ententes de qualification signées dans le cadre de l'application du Programme d'apprentissage en milieu de travail.

En plus des enjeux déterminés par Les résultats qui suivent portent donc le Conseil régional relativement aux services d'emploi, la direction régionale a mené des actions en matière de solidarité sociale et dans le contexte de cours du dernier cycle triennal et des sa gestion organisationnelle interne.

sur ces deux éléments, qui tiennent notamment compte de l'importante évolution organisationnelle survenue au travaux occasionnés par l'intégration des services de solidarité sociale auparavant fournis par la Ville de Montréal.

ORIENTATION

Poursuivre les actions visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale, tant par ses services de solidarité sociale que par ses services publics d'emploi

AXE D'INTERVENTION

Accorder une aide financière aux personnes et aux familles démunies

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale est responsable de l'application de la Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale et du plan d'action gouvernemental qui en découle. La lutte contre la pauvreté passe non seulement

par l'insertion professionnelle du plus grand nombre de personnes aptes au travail par l'entremise des services publics d'emploi, mais aussi par des services de solidarité sociale.



L'implantation de la stratégie visant la mise en œuvre, à l'été 2009, des deux nouveaux programmes spécifiques, soit le Programme de soutien pour les travailleurs âgés et le Programme de soutien pour les travailleurs licenciés collectivement, témoigne des efforts consentis. Depuis son implantation, vingt-deux groupes de travailleuses et de travailleurs ont été reconnus admissibles au Programme de soutien pour les travailleurs licenciés collectivement.

Sur le plan local, les efforts consentis se sont traduits par une réorganisation importante des équipes de travail et par l'implantation de divers processus opérationnels.Lapromotiondes mesures s'adressant aux jeunes (Programme alternative jeunesse, Découvrir, Jeunes en actions) se fait grâce à la spécialisation des agentes et des agents dans des secteurs destinés uniquement aux jeunes. Il est aussi important de noter la contribution des gestionnaires de la direction régionale à l'embauche de la relève et à la transmission de connaissances dans le cours de la gestion des programmes.

AXE D'INTERVENTION

Accompagner les prestataires d'une aide financière de dernier recours pour les amener à participer à des mesures d'aide à l'emploi et mettre à profit les sommes additionnelles fournies par le Pacte pour l'emploi

Conformément aux nouvelles orientations qu'elle s'est donnée, la direction régionale privilégie le virage vers l'emploi comme moyen de lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Ses interventions ont permis à 18463 prestataires en 2008-2009 et à 18328 prestataires en 2009-2010 de quitter l'aide financière de dernier recours et de se trouver un emploi ou de participer à des mesures d'intégration en emploi. Plusieurs actions ont contribué à l'atteinte de ce résultat.

Notons particulièrement les différents moyens mis en œuvre sur le terrain afin de faciliter la transition des clientèles qui terminent leur participation à un Programme d'aide et d'accompagnement social (PAAS) vers les mesures d'aide à l'emploi ou vers un emploi. La spécialisation des agentes et des agents quant à l'application des PAAS fait aussi partie des actions prévues. Par ailleurs, des activités facilitant le réseau-

tage ont été organisées au sein des regroupements afin de permettre aux organismes communautaires de prendre contact avec d'autres organismes spécialisés en développement de l'employabilité.

Malgré l'augmentation de la clientèle, les processus de repérage de la clientèle au sein des regroupements ont été révisés afin de mieux cibler ces personnes et de les diriger vers les mesures adéquates qui favoriseront leur parcours vers l'emploi. Soulignons aussi la participation de la direction régionale au groupe de travail national sur l'orientation et le repérage des clientèles.

Enfin, rappelons, comme l'indique la deuxième orientation, l'adoption du Plan d'action régional issu de la Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées.



QUELQUES INDICATEURS DE RÉSULTATS

Indicateurs de résultats	Cibles	Résultats au	Cibles	Résultats au
	2008-2009	31 mars 2009	2009-2010	31 mars 2010
Sorties de l'aide financière de dernier recours	20 448	18 463	20 147	18 328

Légère baisse du nombre de personnes sorties de l'aide financière de dernier recours.

ORIENTATION

Améliorer la prestation de service aux citoyennes et aux citoyens

AXE D'INTERVENTION

Ces deux dernières années ont été Pour mener à bien sa mission, dans marquées par des travaux liés à la un contexte caractérisé par une augréorganisation territoriale faisant mentation de la clientèle, une réorgasuite à l'intégration des employées et nisation territoriale et de nombreux employés de la Ville de Montréal, à la nécessité d'assurer la convergence des services publics d'emploi et des services de solidarité sociale ainsi qu'à l'établissement conséquent d'une nouvelle démarche d'articulation de la prestation de service «le continuum de services». Ce nouveau mode de prestation de service, centré sur la clientèle, vise à assurer aux personnes qui en ont besoin un cheminement fluide et sans rupture vers l'intégration au marché du travail.

départs à la retraite et autres mouvements de personnel, la direction régionale s'est dotée d'une gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre, une démarche permettant de disposer des ressources correspondant aux besoins et d'ajuster la prestation de service aux enjeux organisationnels. Dans la foulée de l'implantation de la gestion prévisionnelle, près de 80 nouveaux agents et agentes d'aide socioéconomique et 11 enquêteurs et enquêtrices ont été embauchés.

QUELQUES INDICATEURS DE RÉSULTATS

Indicateurs de résultats	Cibles 2008-2009	Résultats au 31 mars 2009	Cibles 2009-2010	Résultats au 31 mars 2010
Délai moyen de traitement des nouvelles demandes d'une aide financière de dernier recours déposées à l'attribution initiale	10 jours	9 jours	10 jours	9,3 jours
Pourcentage des décisions modifiées par les services de solidarité sociale à la suite d'une demande de révision	21%	19%	21%	17,8 %



4. LES RESSOURCES

4.1. LES RESSOURCES FINANCIÈRES

L'aide offerte aux personnes et aux entreprises est financée principalement par le Fonds de développement du marché du travail (FDMT), qui permet de mettre en œuvre des activités et, dans le cadre de l'application de certaines mesures, d'offrir un soutien du revenu. Le tableau qui suit présente le budget d'intervention dont dispose en 2010-2011 la région de l'Île de Montréal et met en relief les sommes additionnelles allouées pour la mise en œuvre du Pacte pour l'emploi et du Pacte pour l'emploi Plus.

Budget de base 153 930 100\$

Pacte pour l'emploi 25 753 500\$

Pacte pour l'emploi Plus 31 124 700\$

4.2. LES RESSOURCES HUMAINES

La direction régionale compte sur plus de 1300 employées et employés dans son réseau de centres locaux d'emploi et au bureau régional pour mener à bien sa mission. Le tableau suivant présente la répartition des effectifs par catégorie d'emploi.

Cadres	57	0			57	4%
Personnel administratif*	260	3	2	6	271	20%
Conseillers et conseillères aux personnes et aux entreprises, et agentes et agents de développement industriel	29	33	41	7	110	8%
Agentes et agents de recherche et de planification socioéconomique**	13	0			13	1%
Agentes et agents d'aide socioéconomique	21	315	40	475	851	62%
Enquétrices et enquéteurs				66	66	5%

^{*} Comprend un ensemble de corps d'emploi assurant le soutien des activités ou exerçant des fonctions de coordination et de conseil auprès des gestionnaires tels que les agentes et les agents de bureau, les techniciennes et les techniciens en administration, les techniciennes et les techniciens en informatique, les agentes et les agentes de secrétariat et les attachées et les difficient et d'information sur le marché du travail, tels que les analystes du marché du travail, les économistes et les conseillères et les conseillers à la diffusion de l'information sur le marché du travail.



CONCLUSION

Le ralentissement économique a entraîné, d'une part, une demande accrue de nos services et, d'autre part, des difficultés d'insertion professionnelle de la clientèle. On a observé une augmentation considérable du volume de nouveaux participants et participantes, tant en ce qui a trait aux services d'emploi qu'aux services de solidarité sociale. En 2009-2010, le nombre de personnes immigrantes dans nos mesures et services, l'une des clientèles les plus touchées par la récession, a connu une augmentation sans pareil, soit 20% par rapport à l'année précédente. Par ailleurs, étant donné que, parmi les personnes ayant perdu leur emploi, on comptait une part importante de personnes faiblement scolarisées, il a fallu soutenir ces clientèles pour éviter que leur période de chômage ne se prolonge. Ainsi, nous leur avons offert d'entreprendre une formation afin de faciliter leur réintégration au marché du travail.

Toutefois, la situation du marché du travail n'ayant pas été propice la réinsertion professionnelle, nos objectifs en ce qui a trait aux retours en emploi de nos clientèles n'ont pas été atteints dans l'ensemble. Ce sont particulièrement les prestataires de l'aide sociale, clientèles plus éloignées du marché du travail compte tenu de leur employabilité, qui ont connu le plus de difficultés (les résultats les concernant ont régressé de 9% en 2009-2010 par rapport à l'année précédente). Quant aux prestataires de l'assurance-emploi, ils ont réussi à réintégrer le marché du travail et le nombre de participantes et de participants ayant trouvé un emploi a affiché une progression de 21% par rapport à 2008-2009.

Si l'on compare Montréal à l'ensemble du Québec, on constate que, bien qu'elle ait subi la récession de façon plus marquée, la région a mieux réussi en ce qui concerne l'atteinte des cibles relatives aux retours en emploi des participants et participantes à nos mesures, qu'il s'agisse des prestataires de l'assurance-emploi ou des prestataires de l'aide sociale.

En outre, nous avons assisté à une hausse du nombre d'entreprises bénéficiaires de nos mesures et nous leur avons prêté main-forte en répondant à leurs besoins en matière de gestion des ressources humaines et de formation de la main-d'œuvre.

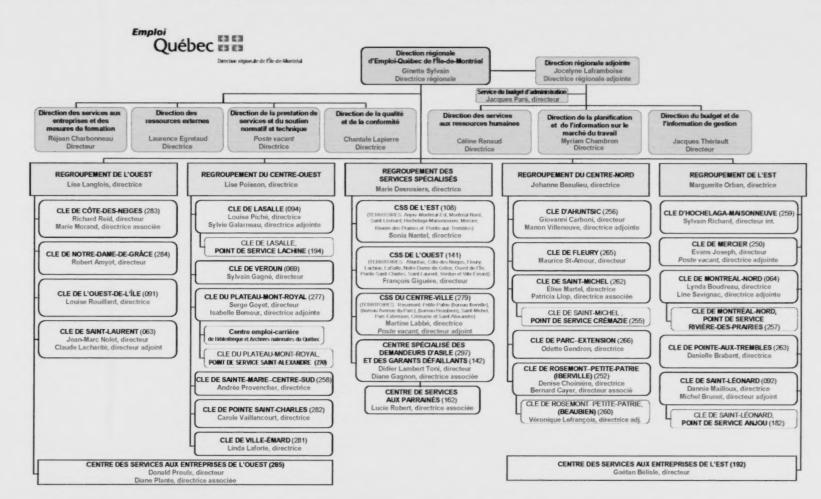
Le contexte économique explique aussi le fait qu'un faible nombre de personnes ait quitté l'aide financière de dernier recours en 2009-2010. À ce chapitre, Montréal a tout de même, encore une fois, mieux réussi que l'ensemble du Québec pour ce qui est de l'atteinte de la cible fixée quant à cet indicateur.

Enfin, nous pouvons nous réjouir des efforts accomplis par le personnel pour répondre aux besoins de nos clientes et de nos clients dans un environnement de travail achalandé auquel s'ajoutaient les travaux menés dans le contexte de la réorganisation territoriale.



ANNEXE 1 L'ORGANIGRAMME

PLAN D'ORGANISATION ADMINISTRATIVE RÉGIONALE





ANNEXE 2 LES MEMBRES

PRÉSIDENT

Gaétan Châteauneuf président du Conseil central de Montréal (CSN)

VICE-PRÉSIDENT ET VICE-PRÉSIDENTE

Louis Arsenault directeur des ressources humaines, Vêtements Peerless inc.

Louise Hodder directrice générale Corporation de développement économique et communautaire Centre-Sud-Plateau-Mont-Royal

SECRÉTAIRE

Rogério Correia adjoint à la directrice régionale

MEMBRE D'OFFICE

Ginette Sylvain directrice régionale, Emploi-Québec

REPRÉSENTANTES ET REPRÉSENTANTS DES ENTREPRISES

Louis Arsenault directeur des ressources humaines, Vêtements Peerless inc.

Lise Aubin vice-présidente exploitation et administration, Chambre de commerce du Montréal métropolitain

Norman Chenail exécutif senior en ressources humaines, NMC et associés

Pierre Duguay, président, Com-Inter Communications

Sébastien Leblanc, président, Aimanto Attraction Rétention

Éric Méthot, directeur, personnes et culture, RONA

REPRÉSENTANTES ET REPRÉSENTANTS DE LA MAIN-D'ŒUVRE

Flavie Achard, responsable de l'éducation, Conseil central de Montréal (CSN)

Gaétan Châteauneuf président, Conseil central de Montréal (CSN)

Sylvie Majeau conseillère syndicale, Conseil régional FTQ Montréal métropolitain

Gilles Paquette conseiller syndical, Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ)

Francine Richer responsable de la formation, Centrale des syndicats démocratiques (CSD)

Michel Thibault secrétaire général, Conseil régional FTQ Montréal métropolitain



ANNEXE 2 LES MEMBRES

REPRÉSENTANTES ET REPRÉSENTANTS DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES

Diane Cormier directrice, Club de recherche d'emploi Montréal Centre-Ville

Louise Hodder directrice générale, Corporation de développement économique et communautaire Centre-Sud-Plateau-Mont-Royal

REPRÉSENTANTES ET REPRÉSENTANTS DU MILIEU INSTITUTIONNEL

Monique Courcelles

conseillère en formation et développement, Formation Experts de Montréal

Mary Ann Desjardins

directrice du Réseau de la formation professionnelle, Commission scolaire de Montréal

Sylvie Gravel

professeure, Université du Québec à Montréal, Département de l'organisation et des ressources humaines, École des sciences de la gestion

Hervé Pilon

directeur général, cégep André-Laurendeau

REPRÉSENTANTES ET REPRÉSENTANTS MINISTÉRIELS (SANS DROIT DE VOTE)

Ahmed Benbouzid

directeur, Développement social, Conférence régionale des élus (CRE) de Montréal

Francis Culée

directeur régional, ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS)

Johanne Dumont

directrice, Direction du développement régional et métropolitain, ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire (MAMROT)

Alain Houde

directeur régional, ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation (MDEIE)

Charlotte Poirier

directrice régionale, Services Immigration-Québec de Montréal, ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC)

Consell régional des partenaires du marché du travail Québec

